

**Mandato del Relator Especial sobre los derechos humanos al agua potable y el saneamiento**

**Cuestionario para actores no estatales**

**Informe para el 48º período de sesiones del Consejo de  
Derechos Humanos (2021) sobre la planificación y visión**

**Informe para el 76º período de sesiones de la Asamblea  
General de las Naciones Unidas (2021) sobre la  
mercantilización del agua**

**I. COVID-19 y los derechos humanos al agua y el saneamiento**

**1. En el contexto de la pandemia de la COVID-19 y de las estrategias de protección y recuperación en los países en los que trabaja su organización ¿qué medidas se han puesto en marcha, por los gobiernos y operadores, públicos o privados, para asegurar que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua, saneamiento e higiene?**

Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A. (en adelante Hidraqua) se constituyó como sociedad anónima en España, por un periodo de tiempo indefinido el 9 de octubre de 1997. Su domicilio social radica en Alicante (Comunidad Valenciana- España). La actividad principal de Hidraqua desde su constitución ha sido la captación, suministro y servicio integral de agua potable en núcleos urbanos, operando en la actualidad en un total de 79 municipios de la Comunidad Valenciana.

No podemos pasar por alto el ámbito territorial en el que opera Hidraqua, ya que en España el derecho de acceso al agua, saneamiento e higiene han gozado siempre, históricamente, de una atención y garantía especial, siendo el servicio del ciclo integral del agua de titularidad pública, por lo que goza de una protección especial, a diferencia de lo que sucede con otros sectores de suministros del país como el gas o la electricidad. Siendo España un país desarrollado, el estado de realización de los derechos humanos vinculados al ciclo hídrico en nuestro país es ciertamente avanzado, sin que ello signifique que no sea necesario buscar mejoras para abordar los nuevos retos hídricos, que por otra parte no son menores. Ahora bien, no resulta comparable el estado de realización en España no solo del Derecho Humano al agua sino de otros derechos fundamentales a nivel social, político y económico, con otros países menos desarrollados donde los retos a alcanzar en el ámbito hídrico son retos básicos ampliamente superado en España, que han de priorizar el acceso al suministro de agua potable. De hecho las propias preguntas de este cuestionario implican y conllevan connotaciones abismalmente diferentes en función del estadio de desarrollo en el que se encuentre el país en cuestión. Sin duda, se trata de dos problemáticas diferentes o dos estadios distintitos de la misma problemática que, por lo tanto, requerirán que

sean afrontados con estrategias, enfoques y medios diferentes, sin perjuicio de que se establezca un objetivo global común en el ámbito del Derecho Humano al agua, saneamiento e higiene.

A nivel estatal, en España durante la pandemia de COVID-19 se adoptaron determinadas medidas orientadas a garantizar el acceso al agua, saneamiento e higiene de toda la ciudadanía.

El 14 de marzo se declaró el estado de alarma, concentrando a nivel Estatal la toma de decisiones y organizativas en el ámbito de la pandemia, prorrogándose este primer estado de alarma hasta el 21 de junio de 2020.

Se adoptaron una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, reconociéndose el carácter de servicio esencial del servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano, debiendo quedar el mismo garantizado, imponiendo a los operadores del sector la adopción de todas las medidas necesarias para asegurar el servicio.

Asimismo, se adoptaron diferentes medidas en relación con los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales, tendentes a evitar posibles problemas de salud mediante la garantía de los niveles de salubridad e higiene tanto en el suministro de agua como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas.

A nivel operacional, desde un primer momento, antes incluso de la declaración del estado de alarma, se establecieron planes de contingencia ante la previsión de que la situación sanitaria empeorara. Siempre el objetivo principal de la empresa durante la crisis sanitaria fue y sigue siendo garantizar la salud de nuestros trabajadores y, con ello, garantizar la continuidad del servicio.

En el primer momento de la pandemia, durante el confinamiento domiciliario, se tomaron las siguientes medidas:

- Para todos aquellos trabajos administrativos se priorizó el teletrabajo y la empresa facilitó a todos los trabajadores los equipos para poder hacerlo.
- Se adaptaron los trabajos operativos limitándolos a lo indispensable y urgente: Operación Adaptada.
- Se ajustó la plantilla que estaba en campo priorizando que el personal permaneciera en casa disponible como retén.
- Se identificó el personal sensible y se aislaron permaneciendo en casa de manera continuada.
- Se ampliaron los turnos de las EDARs 8 a 12 horas diarias para poder preservar a más gente en reserva.
- En **infraestructuras críticas**, para asegurar la salud de los operarios y de sus familias, se implantó **la presencia permanente** en nuestras instalaciones, previa comprobación con PCR de que no estaban contagiados. Con ello se anuló por completo el contacto de los operarios con el exterior y, por tanto, se minimizó el riesgo de contagio. En HIDRAQUA esta situación se dio en la Potabilizadora de Benidorm, en la cual se formaron equipos de 2 personas que en turnos de siete días realizaban sus labores con presencia permanente en la planta, mientras que el resto del personal estaba en casa. Se habilitaron unas autocaravanas en la instalación para que pudieran descansar durante la semana que permanecían en aislamiento y se les proporcionaba todos los recursos que necesitaran, como comida, productos de higiene, internet, ... Permanecieron 2 meses realizando este sistema de turnos presenciales.
- Se paralizaron las obras no esenciales.
- Se establecieron unos protocolos de trabajo específicos COVID para cada proceso y se dio formación al respecto a todo el personal a través de medios digitales.

- Se definió un plan de desescalada para establecer el proceso de reincorporación al trabajo, en el que se realizaba un seguimiento de la evolución de los indicadores epidemiológicos. Se reorganizaron los equipos para priorizar la individualización de los trabajos
- Se crearon equipos burbuja para aquellos trabajos que no permitieran la individualización y se escalonaron los accesos al almacén para garantizar el correcto aislamiento de los grupos burbuja.

Asimismo, a lo largo de todos los meses de pandemia Hidraqua llevó y continúa llevando a cabo un seguimiento específico de los datos epidemiológicos en cada municipio que gestiona para ir adaptando las medidas y restricciones correspondientes en función de la evolución epidemiológica, lanzando cribados masivos entre empleados a fin de evitar contagios en el ámbito laboral y garantizar así el correcto funcionamiento del servicio y con ello, blindando el suministro de agua potable y el saneamiento e higiene.

Fruto de la diligencia de Hidraqua en la gestión a nivel operacional de la pandemia, se logró la tasa cero de contagios en el ámbito laboral y se mantuvo el servicio en todos los municipios gestionados por Hidraqua.

A nivel de su relación con los clientes, la pandemia no hizo más que generalizar al sector del agua en España algunas medidas que Hidraqua ya venía aplicando por responsabilidad, conciencia e implicación social. Desde hace aproximadamente una década Hidraqua se impone ciertos compromisos con el entorno y la sociedad en la que desarrolla su actividad, basándose en determinadas instrucciones o políticas orientadas a la protección y amparo ante la vulnerabilidad, en virtud de las cuales Hidraqua no realiza cortes de suministro por impago a las personas usuarias que no puedan hacer frente al pago de las facturas por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica o social. Adicionalmente, ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Hidraqua automáticamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2. Hidraqua tiene en sus principios absolutamente integrada la idea de que presta un servicio de primera necesidad, de carácter esencial, y durante la pandemia actuó en todo momento priorizando dicho principio, garantizando y haciendo prevalecer en todo caso el derecho humano al agua, saneamiento e higiene.

Por otra parte, desde Hidraqua se vienen desarrollando desde hace varios años unos mecanismos destinados a cubrir de forma total o parcial los costes de las facturas de agua a colectivos vulnerables, como son las Tarifas Especiales con precios reducidos, Fondos Sociales para cubrir el importe de las facturas o aplazamientos de pago sin intereses ni recargos. Además, y como medida excepcional durante el periodo de estado de alarma, Hidraqua amplió el plazo de pago de sus facturas a dos meses.

En cuanto a la atención a los clientes durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Hidraqua permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de los trabajadores como de los clientes y usuarios. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo en todo momento en marcha para garantizar el servicio, y se continuó prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales. La transformación digital en la que estaba inmersa Hidraqua, a través de su **proyecto Diligentia**, permitió que todos nuestros clientes fuesen atendidos a través de nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus propios hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Para ello habilitamos los siguientes canales:

- Atención Telefónica a través de una centralita virtual que implantamos de forma inmediata y que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiesen las llamadas a los teléfonos gratuitos de atención al cliente de Hidraqua, cubriendo un servicio de 24 horas al día los 7 días de la semana para cualquier incidencia en el suministro.
- Oficina Virtual a través de nuestra página Web, que cumple con el estándar de accesibilidad, y que permite al cliente solicitar cualquier gestión de forma remota.
- Cuentas de correo electrónico de Hidraqua.

Una vez finalizado el estado de alarma, y en la llamada “Nueva Normalidad” Hidraqua adaptó sus oficinas presenciales para una atención segura y protegida, implantando un protocolo de atención con medidas como el uso de mamparas, geles hidroalcohólicos, limitación de aforos, etc. También implantamos un sistema de cita previa en el que el cliente puede elegir, a través de la página Web la modalidad en que quiere ser atendido, ya sea presencial en las oficinas o mediante una llamada telefónica del operador de Hidraqua el día y hora seleccionados.

**1.1. En el caso de que los servicios de agua y saneamiento sean gestionados por operadores privados y estos no puedan cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se han llevado a cabo para asegurar que la población cuenta con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?**

Los operadores privados como Hidraqua, no sólo han dado alcance a todas las exigencias derivadas de la pandemia provocada por el Covid-19 sino que en gran medida han llevado a cabo acciones que se adelantaban o que incluso han sobrepasado a las exigencias normativas derivadas de la pandemia. Desde Hidraqua, como ya se ha adelantado en la respuesta anterior, se adoptaron medidas para asegurar el acceso al agua potable y al saneamiento a toda la población, con especial foco en la población vulnerable, mucho antes de que desde las administraciones competentes se adoptara ninguna resolución al respecto.

Como ya se ha expuesto, en el ámbito operacional se adoptaron medidas absolutamente extraordinarias para asegurar el buen funcionamiento de los servicios, con especial foco en la protección de las personas trabajadoras para asegurar en todo momento su salud y, con ello, asegurar el correcto funcionamiento del servicio de abastecimiento y saneamiento. Los servicios de agua y saneamiento prestaron con total normalidad durante todo el periodo de la pandemia con la máxima garantía para los ciudadanos y para los trabajadores, gracias a los planes de contingencia habilitados para tal fin. Incluso en algún caso, como fue el de la **Planta Potabilizadora de Benidorm**, en la que se llegaron a habilitar unas autocaravanas para el aislamiento de los trabajadores en la instalación a fin de garantizar el servicio, la Administración pública responsable del Servicio, el Ayuntamiento de Benidorm, reconoció la labor de Hidraqua durante la pandemia como servicio esencial, en los premios otorgados a tal efecto durante el día de la Constitución Española. Se puede encontrar más información sobre le premio otorgado [aquí](#).

Con ello podemos afirmar con rotundidad que en el marco del Covid-19 los operadores privados como Hidraqua, han demostrado dar cobertura al derecho humano al agua más allá de lo exigido legalmente, reaccionando de forma ágil y eficaz para dar alcance a aquellos extremos que por la situación y las dificultades propias del sector público no habría sido posible que llegaran a ser cubiertos a tiempo por las administraciones públicas.

**1.2. En el caso de los servicios de agua y saneamiento sean administrados por gobiernos locales y municipales (regionales) o bajo gestión comunitaria, y se planteen dificultades para cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se han llevado a cabo desde el gobierno central para asegurar que la población cuente con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?**

Desde el inicio de la pandemia en España se han aprobado tanto por el gobierno central como por los diferentes gobiernos autonómicos diferentes normas orientadas a garantizar los servicios esenciales, y garantizar el abastecimiento de agua potable a toda la población.

El 14 de marzo de 2020, el Gobierno español declaró el primer estado de alarma mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que inicialmente se prorrogó durante 99 días, hasta el 21 de junio de 2020. Posteriormente, el 25 de octubre de 2020, por medio del Real Decreto 926/2020 se declaró nuevamente el estado de alarma en todo el territorio nacional para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2. Nuevamente, el 3 de noviembre, se aprobó una prórroga del Estado de alarma por un periodo de 6 meses prorrogándose el mismo hasta las 00:00 horas del 9 de mayo de 2021.

Por su parte el artículo 4 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, estableció que el servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano es un servicio esencial que debe quedar garantizado, especialmente en la situación de pandemia.

Asimismo, por medio de la Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, se adoptaron medidas en relación con los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales, tendentes a evitar posibles problemas de salud mediante la garantía de los niveles de salubridad e higiene tanto en el suministro de agua como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas.

**2. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas temporales, de carácter político o legislativo, han sido implementadas en el contexto de la COVID-19 (incluyendo el estado de emergencia, leyes de emergencia o moratorias) para prohibir cortes de agua para aquellos que no son capaces de pagar las tarifas establecidas por estar en situación de pobreza y vulnerabilidad?**

Ante la emergencia de salud pública, el Gobierno de España en marzo de 2020 adoptó una serie de medidas urgentes dirigidas a dar cobertura a los sectores más vulnerables así como a los más expuestos a las consecuencias económicas y sociales derivadas de la pandemia, aprobando un amplio paquete de medidas de ámbito económico y social para actuar en tres grandes frentes: en primer lugar, luchar contra la epidemia a partir del refuerzo de los servicios sanitarios y la investigación; en segundo lugar, apoyar a todos los ciudadanos, es decir, a los trabajadores, a las familias, a los autónomos, prestando una especial atención a aquellos más vulnerables; y, en tercer lugar, apoyar la actividad económica con medidas de liquidez y flexibilidad dirigidas a aliviar los costes para las empresas. Todas estas medidas iniciales dirigidas a minimizar el impacto de la crisis se recogieron en los siguientes Reales Decretos-leyes: el Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptaron determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública; el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptaron medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19; el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y el Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptaron medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19.

En concreto mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, se amplió la cobertura de colectivos vulnerables en el ámbito del suministro de servicios públicos esenciales, en particular en el ámbito del agua, el gas natural y la electricidad, considerándose el servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano un servicio esencial que debía quedar garantizado, especialmente, en la circunstancias derivadas de la pandemia. Con este fin, por el Real Decreto ley 8/2020 se prohibió el corte de suministro de agua por impago a aquellos consumidores que tuviesen la condición de vulnerables.

Posteriormente, el Real Decreto-ley 11/2020 de medidas urgentes en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19 adoptó un conjunto de medidas dirigidas a garantizar la continuidad del suministro energético y de agua para hogares durante el estado de alarma, prohibiéndose, durante la vigencia del estado de alarma, la suspensión del suministro a consumidores domésticos en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones. Esta medida se mantuvo vigente hasta el mes de septiembre de 2020.

Por medio del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, durante la vigencia de la segunda declaración de Estado de Alarma en España, se recondujo nuevamente la prohibición de corte de suministro a los colectivos vulnerables, prohibiendo la suspensión de suministro para tanto a titulares del suministro en

situación de vulnerabilidad como a usuarios del servicio, consumidores, no titulares del contrato de suministro que pudiesen encontrarse en situación de vulnerabilidad.

Ciertamente la prohibición de corte de suministro de agua potable a personas en situación de vulnerabilidad, aprobada a nivel Estatal, no supuso ninguna novedad en nuestra organización ya que en Hidraqua ya desde hace aproximadamente una década, existe una política de compromiso social con especial consideración de los colectivos vulnerables, no cortándose el suministro a aquellos titulares de contratos en situación de vulnerabilidad e incluso disponiendo de Fondos Sociales para otorgar ayudas a estos colectivos para afrontar los importes de las facturas de suministro de agua potable y alcantarillado. En este sentido HIDRAQUA tiene muy presente que presta un servicio de primera necesidad, esencial, que además en España tiene titularidad municipal, por lo que Hidraqua mantiene en los municipios en los que gestiona el servicio de suministro de agua potable o del ciclo integral del agua contacto fluido con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos para asegurarse de que no se producen cortes de suministros a personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

**2.1. ¿Qué medidas se han tomado, ya sea por operadores públicos o privados, para asegurar la asequibilidad de los servicios de agua para aquellos que no pueden costear el precio de las facturas por razones más allá de su control, incluyendo el desempleo y la pobreza, los cuales han incrementado como consecuencia de la pandemia de la COVID-19?**

Hidraqua ya desde antes de la pandemia tiene a disposición de sus clientes diferentes medidas de asequibilidad para asegurar el acceso al suministro de agua a aquellos colectivos que no puedan hacer frente al precio de las facturas. Estas acciones incluyen desde aplazamientos de pago sin recargos ni intereses, adaptando los pagos a las posibilidades económicas del usuario, hasta acciones encaminadas a reducir o evitar el pago de las facturas a ciertos colectivos en situación económica de pobreza, a través de Tarifas Especiales reducidas o de Fondos Sociales que cubren el importe de las facturas. Algunos ejemplos a destacar de estas acciones en municipios gestionados por Hidraqua son:

- Orihuela:
  - Tarifas reducidas para Pensionistas, desempleados de larga duración y familias numerosas.
  - Fondo Social que cubre el importe de la factura para colectivos en situación de pobreza, tras una valoración de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Orihuela
- Elda:
  - Bonificación del 75% para pensionistas.
- Santa Pola ( Se puede acceder a más información [aquí](#))
  - Tarifas reducidas para personas desempleadas de larga duración, personas dependientes y familias numerosas.
  - Fondo social para cubrir el importe de las facturas tras un dictamen favorable de Bienestar Social del Ayuntamiento de Santa Pola

**2.2. En el contexto de la pandemia, ¿se respetó la seguridad y la libertad de los defensores de los derechos humanos al agua y al saneamiento durante protestas contra las desconexiones de servicios y movimientos en defensa del acceso y la calidad del agua?**

En España no tenemos constancia de que se produjese ningún movimiento ni protesta en relación con el acceso o la calidad del agua. Lejos de ello, en HIDRAQUA podemos presumir de haber llevado a cabo acciones mucho más allá de las exigencias legales para garantizar durante este periodo tan convulso a toda la ciudadanía el derecho al agua y al saneamiento.

**3. ¿Cuáles son las vulnerabilidades exacerbadas por la COVID19 que afectan negativamente al acceso de las personas al agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? ¿Qué medidas y pasos se han tomado para identificar y aliviar la situación de aquellos individuos y grupos en mayor situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar casos, estadísticas o ejemplos específicos? En particular:**

Uno de los grandes impactos provocados por la COVID-19 ha sido la crisis económica derivada de las restricciones sanitarias, implicando la falta de ingresos de muchas familias, y situando en situación de vulnerabilidad a un número importante de familias que no se encontraban en esa situación con carácter previo a la crisis sanitaria. Sin embargo, el acceso al agua y el saneamiento ha estado garantizado en todo momento para todas las personas vulnerables. A fin de garantizar este extremo desde Hidraqua se intensificaron las labores de coordinación con los servicios sociales municipales para evitar la existencia de personas sin acceso al agua.

Asimismo, consciente de las dificultades de determinados sectores de la población para acceder a la información de las ayudas existentes para atender el pago de las facturas en caso de vulnerabilidad, Hidraqua ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a quienes se encuentran en una situación menos favorable. De esta forma se ha actuado proactivamente para detectar nuevos casos de vulnerabilidad o para evitar un empeoramiento de la situación ya existente. Para ello Hidraqua dispone de un protocolo de atención al cliente en virtud del cual en cualquier contacto con Hidraqua en el que un cliente manifieste dificultades de pago, se le ha de informar automáticamente de todas las ayudas disponibles en su municipio, así como de los procedimientos habilitados para su solicitud. Igualmente en las propias facturas se incluye un mensaje indicando que en caso de encontrarse en situación de vulnerabilidad existen determinadas ayudas para poder hacer frente o atender las facturas, garantizándose con ello el servicio de suministro de agua potable a las personas en situación de vulnerabilidad

**3.1. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en las zonas rurales y la población que dependen de servicios comunitarios de agua y saneamiento? ¿Cómo se han abordado estos retos?**

En el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana en el que opera Hidraqua no tenemos constancia de que existan los servicios comunitarios de agua y saneamiento, ni tampoco tenemos constancia de que exista dicha fórmula de gestión colectiva del agua en todo el ámbito territorial de España.

**3.2. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en zonas con estrés hídrico y/o regiones semiáridas**

En términos de Disponibilidad de agua, en España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Ante esto, el principal reto es asegurar que la disponibilidad del agua quede garantizada.

Ante estas circunstancias, por parte de los operadores privados se buscan incesantemente medidas y estrategias que posibiliten afrontar estas circunstancias, por ello medidas como la utilización de agua regenerada, la digitalización o el aumento del rendimiento técnico podrían constituir herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad del agua, fomentando así una utilización responsable del recurso hídrico y promoviendo un auténtico ciclo integral del agua mediante la reutilización sostenible del recurso.

En su Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible (2017-2021), Hidraqua tiene, entre otros compromisos, el compromiso de **protección del recurso agua** con el objetivo de reducir en un 20% de la dotación de agua por persona servida. Para ello, las principales líneas de acción vinculadas a este objetivo son: la eficiencia en la gestión con la reducción del agua no registrada y el incremento del uso de agua regenerada. Este compromiso se encuentra alineado con el ODS6 de la Agenda 2030.

En relación con el **aumento del rendimiento técnico y reducción del agua no registrada**, se llevan a cabo numerosas acciones técnicas y tecnológicas (búsqueda de fugas, sectorización, telecontrol, telelectura, etc.), para minimizar las pérdidas de agua.

El municipio de Benidorm, cuyo servicio de agua es gestionado por Hidraqua, es un ejemplo de **máxima eficiencia hidráulica**, con un rendimiento cercano al 94%, referente a nivel nacional. Además, en este municipio, Hidraqua y Suez, disponen del centro tecnológico Dinapsis, desde el que se siguen implantando medidas de mejora de eficiencia operativa.

Se puede encontrar más información en los siguientes enlaces a noticias relacionadas:

[Eficiencia hídrica Benidorm](#)

[Benidorm y su relación con el agua](#)

En relación con el fomento del uso del **agua regenerada**, Hidraqua está colaborando con la administración pública para aumentar su porcentaje de uso y destinar estas aguas a uso agrícolas, urbanos y ambientales, entre otros. De hecho, Hidraqua propone varios proyectos vinculados a los Fondos de Recuperación Next Generation, enfocados a este aspecto.

Uno de los proyectos más representativos que se han llevado a acabo en los últimos años respecto del fomento del uso del agua regenerada es la remodelación de la EDAR Lo Pepín y aprovechamiento del agua regenerada para uso medioambiental y recreativo con un sistema de lagunajes en el Parque El Recorral del municipio de Rojales, como solución para mejorar ambientalmente el entorno del punto de vertido creándose un entorno con cinco lagunas artificiales y una plantación de especies autóctonas con su correspondiente red de riego para la reutilización del 100 % de las aguas depuradas.

En situaciones de estrés hídrico es fundamental la protección del recurso agua, la puesta en valor del agua y la implantación de concienciación y generación de buenos hábitos a las personas usuarias. Por ello desde Hidraqua se trabaja continuamente en **campañas de concienciación** en el uso responsable de los recursos. Por ello todos nuestros clientes reciben habitualmente en sus facturas de agua unos mensajes gráficos de concienciación para el uso responsable del agua, a fin de evitar los consumos innecesarios. Del mismo modo, en cada factura el cliente recibe una gráfica comparativa de sus consumos, con respecto a los del año anterior, para que pueda comprobar si mantiene un consumo estable o si se producen aumentos injustificados.

Otra de las herramientas que utiliza Hidraqua es SERVIALERTAS la cual consiste en un aviso digital, a través de SMS o mail, en el que se informa a las personas usuarias del servicio en el momento de detección de un consumo anómalo, para que de esta forma se pueda corregir cualquier fuga o situación irregular en su instalación a la mayor celeridad, evitando pérdidas innecesarias de agua.

Hidraqua también está desplegando en los municipios que gestiona una solución de telelectura (por ejemplo: en los municipios de Aigües, Benidorm y Polop). Esta solución facilita a las personas usuarias, a través de una página Web, los consumos horarios de su punto de suministro. Además, la persona usuaria puede programarse unas alarmas para recibir un aviso vía SMS o mail en el caso de que supere una cantidad de litros diarios o si tuviese un consumo continuado durante un margen horario que configura la propia persona usuaria. De esta forma podrán detectar fugas o consumos anómalos de forma inmediata y evitar así pérdidas de agua innecesarias.

**3.3. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en campos de refugiados, en las comunidades de acogida que absorben a refugiados y solicitantes de asilo o desplazados forzados, en los barrios marginales y en los asentamientos informales de las zonas urbanas y periurbanas? ¿Y los trabajadores temporeros?**



**3.4. Además de los grupos mencionados que han sido identificados como brechas en la investigación del Relator Especial hasta el momento, ¿a qué otros grupos y población se debe dar prioridad debido al aumento de la vulnerabilidad que ha creado la COVID19?**

Uno de los sectores vulnerables a tener igualmente presente, más allá de la vulnerabilidad económica es el de la violencia de género. En pleno confinamiento, el Instituto de las Mujeres, órgano dependiente del Ministerio de Igualdad, y la Subdelegación de Gobierno, solicitaron a Hidraqua como empresa con Distintivo de Igualdad en la Empresa, que participara en la difusión de la campaña "Estamos contigo, la violencia de género la paramos unidas" para reforzar la prevención de la violencia de género en esos momentos en que las posibles víctimas eran más vulnerables. Hidraqua difundió esta campaña entre su plantilla y en redes sociales para clientes y público en general. Se informaba de los teléfonos de emergencias, de apoyo psicológico y del número 016 que atiende exclusivamente situaciones de posible violencia de género ofreciendo información y asesoramiento a las posibles víctimas de violencia de género.

Se puede encontrar la publicación el siguiente enlace de Twitter:

[La violencia de género la paramos unidas](#)

Además, durante la pandemia Hidraqua ha participado y colaborado con Cruz Roja dentro de la Campaña de Cruz Roja Responde, una iniciativa de la ONG para atender a las personas en situación de vulnerabilidad frente al COVID-19, en coordinación con las administraciones públicas. Hidraqua ha publicitado en todos sus medios la campaña de Cruz Roja y aportado un euro por cada cliente que se ha registrado en el área de clientes web, favoreciendo simultáneamente la digitalización. Hidraqua realizó una donación a Cruz Roja por el importe equivalente a las personas dadas de alta en el área de clientes web desde mayo hasta 30 de septiembre de 2020.

Se puede acceder a más información de campaña en los siguientes enlaces:

[Colaboración Hidraqua Cruz Roja Responde](#)

[Donación Hidraqua a Cruz Roja](#)

Asimismo, se considera importante tener en cuenta a aquellos colectivos que por diversas causas puedan verse afectados por la brecha digital (personas mayores, sin recursos tecnológicos, etc.), habiéndose acuciado esta brecha digital debido al evidente incremento de la digitalización a causa del Covid-19. Respecto a esto, las labores de digitalización de la gestión de clientes llevadas a cabo por la empresa han facilitado que la gestión de comercial del agua (información, bonificaciones, etc.) se haya podido llevar a cabo de manera no presencial y adaptándose a los medios de los que disponen las personas usuarias (internet, teléfono fijo y gratuito y oficina con cita previa).

### **Políticas públicas**

**4. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas se han tomado a través de políticas públicas, y otras leyes centradas en aumentar la resiliencia y sostenibilidad (“Building Back/Forward Better”) para hacer frente al incremento de las vulnerabilidades que afectan a individuos y grupos por la pandemia?**

La pandemia de coronavirus en España y en el mundo ha provocado una crisis sanitaria sin precedentes que, a su vez, ha derivado en la paralización de ciertos sectores económicos, como el comercio, la hostelería y el turismo, provocando la caída de varios indicadores económicos que evidencian una recesión.

La paralización de la actividad laboral, tanto de personas trabajadoras por cuenta ajena como propia (autónomos), conlleva una importante disminución de rentas concentrada en algunos colectivos que se enfrentan, en consecuencia, a situaciones de vulnerabilidad. Además, el confinamiento y las restricciones de movilidad han tenido un fuerte impacto en el empleo y en los indicadores de desigualdad social y pobreza.

Para apoyar a la ciudadanía, las empresas y los países de la UE en la recuperación de la coyuntura desfavorable causada por la pandemia de COVID-19, la Unión Europea, dentro de su Plan de Recuperación y Resiliencia Europeo (Next Generation EU), se comprometió a crear un fondo de recuperación destinado a mitigar los efectos de la crisis. Por ello, está previsto que inyecte a España 140.000 millones de euros con el fin de contribuir a una reconstrucción de una Europa más sostenible, digital y resiliente.

En este contexto, las empresas han demostrado ser aliadas decisivas por su capacidad para materializar respuestas ante la crisis, con especial relevancia en el sector del agua en España. Es fundamental seguir apostando por la colaboración entre empresas y administraciones, haciendo partícipe a la ciudadanía, para hallar soluciones que nos permitan responder a los retos que afrontamos como sociedad.

Hidraqua, consciente de la necesidad de dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la crisis sanitaria sin olvidarse de la crisis climática, está impulsando un pacto social, con el fin de garantizar una recuperación económica sostenible.

De este modo, Hidraqua propone su contribución a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en nuestro compromiso local, promueve también la reconstrucción verde y la innovación, favoreciendo ciudades sostenibles, resilientes y prósperas.

El pacto social de Hidraqua se basa en tres ejes: la solidaridad, con el fin de no dejar a nadie atrás, el empleo de calidad, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral y la reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde Europeo.

El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada, otorgando un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Actualmente, el avance hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es más necesario que nunca en un contexto en el que la pandemia del coronavirus ha acelerado la preocupación por la salud, la acción climática, las desigualdades y el trabajo. Y el agua es un elemento transversal que impacta en el cumplimiento de todos los ODS. Y debe ser, asimismo, un elemento esencial en los proyectos de reconstrucción vinculados con los fondos europeos del programa Next Generation.

De hecho, el pacto social se basa en la cooperación y el diálogo que se establece en las mesas de trabajo con los principales grupos de relación locales en los municipios en los que se está desarrollando dicha iniciativa. A través de las mesas de trabajo y diálogo, se acuerdan planes de acción con iniciativas dirigidas a contribuir a la recuperación económica y social estructuras en base a los 3 ejes mencionados.

#### **4.1. ¿Qué conclusiones pueden extraerse de la respuesta a la COVID-19 en relación al aumento de la protección social y la resiliencia de cara a potenciales crisis futuras de salud pública?**

En el ámbito de la resiliencia, cabe destacar que Hidraqua tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio según la ISO 22301, que permite mejorar la resiliencia de las organizaciones. A raíz de la pandemia, se ha identificado este riesgo y se ha diseñado y aplicado en 2020 un plan de continuidad específico para la gestión del riesgo y el impacto de la pandemia.

Una adecuada gestión de la continuidad del negocio permite a las organizaciones tener la capacidad de resistir los efectos de un incidente (resiliencia) así como prevenir o evitar los posibles escenarios originados por una situación de crisis; gestionar la interrupción de sus actividades minimizando las consecuencias económicas, de imagen o de responsabilidad civil derivadas de la misma; adquirir una mayor flexibilidad ante la interrupción de sus actividades; reducir los costes asociados a la interrupción; evitar penalizaciones por incumplimiento de contratos como

proveedor de productos o servicios; disponer de una metodología estructurada para reanudar sus actividades después de una interrupción y aumentar su prestigio ante clientes y partes interesadas.

Otro factor determinante en la capacidad de respuesta ante la COVID-19 ha sido disponer de un gran equipo humano muy comprometido y profesional ha permitido, como servicio esencial, poder gestionar y garantizar el acceso al agua y saneamiento a la población sin poner en riesgo la seguridad de la plantilla.

También ha sido importante disponer de los medios tecnológicos y de la capacidad técnica de la plantilla para gestionar el servicio de agua y saneamiento en situación de crisis. Un ejemplo es la robustez del sistema de comunicaciones de Hidraqua que no ha sufrido ninguna vulneración de seguridad durante este periodo de tiempo.

Se pueden encontrar ejemplos de ciberataques sufridos durante la pandemia por otras empresas en España en los siguientes enlaces:

[Ciberataques](#)

[Ciberataques 2](#)

Los medios tecnológicos ya existentes y la disposición de la plantilla ha permitido que Hidraqua haya podido implantar el teletrabajo así como la atención a la ciudadanía por canales no presenciales de manera ágil, eficaz y segura desde el comienzo del estado de alarma en España. Esto evidencia que las empresas preparadas son más resilientes frente a futuras crisis.

Por otra parte, esta pandemia nos ha demostrado que los Fondos y la Tarifas Sociales son herramientas claves para proteger el suministro de agua a los colectivos vulnerables. Por ello, consideramos que resulta necesario que los gobiernos locales promuevan, en colaboración con las empresas suministradoras, la disponibilidad de estas tarifas y fondos sociales en todos los municipios.

Otra conclusión importante que puede extraerse a raíz de la pandemia, es la necesidad de compartir información entre las diferentes administraciones y operadores que participan en la gestión pública, de tal manera que las herramientas y ámbitos se complementen a la hora de tomar decisiones, con agilidad y facilitando las alianzas público privadas. Es muy claro el ejemplo de la información relativa a la calidad del agua residual, en particular, el seguimiento de diferentes parámetros microbiológicos (relacionados con restos genéticos i.e. del virus SARS-CoV-2), cuyo ámbito queda dentro de la gestión de mantenimiento del alcantarillado a nivel local, pero que sin embargo resulta de utilidad para los responsables de otras administraciones competentes en diferentes materias como sanidad, interior, etc.

Es importante potenciar las herramientas digitales que permitan la captura de la información, su compartición permanente, su análisis y especialmente la previsión y anticipación para facilitar la toma de decisiones, que muchas veces pueden resultar complejas, si no se disponen de este tipo de herramientas que aglutinen la información de múltiples orígenes y pongan a disposición de los responsables del estado, estas variables, e indicadores, que a su vez permitan ponderar y valorar el efecto de las medidas que en su caso se pretendan adoptar.

Un ejemplo de todo ello es la herramienta **City Sentinel**, que ha permitido durante la pandemia de la Covid-19, compartir y facilitar el seguimiento entre las diferentes administraciones, de los parámetros microbiológicos y su evolución en diferentes zonas de las ciudades, por cuencas urbanas, para la toma de decisiones, lo que sin duda ha contribuido a la anticipación y generación de medidas de prevención selectivas más efectivas. Hidraqua ha implantado esta herramienta en varios de los municipios que gestiona como L'Elia, Benidorm, Elda u Orihuela.

**4.2. ¿Qué medidas se han tomado para garantizar el agua, el saneamiento y la higiene como parte del fortalecimiento de la política de salud pública? ¿Qué impacto (si lo hay) tuvieron las medidas de protección frente a la COVID-19 en cuestiones relacionadas con los derechos humanos al agua y al saneamiento, como proyectos relacionados con la higiene menstrual?**

Hidraqua ha colaborado con instalaciones sanitarias puestas en marcha con motivo de la pandemia de la COVID-10 eximiendo a 3 hoteles medicalizados (dos en Benidorm y uno en Guardamar) y a un instituto geriátrico (en Catral) del pago de la factura del agua y del coste de ampliación de acometida, bonificando los importes correspondientes.

**4.3. En su opinión, y haciendo referencia tanto a medidas a corto como a largo plazo (“Building Back/Forward Better”) ¿qué áreas no han sido abordadas o requieren mayor atención?**

Tal y como ya se ha expuesto en algunas respuestas previamente, se requieren grandes inversiones en las infraestructuras del sector hídrico español, siendo los Fondos Europeos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia una gran oportunidad para el sector en general para avanzar en la digitalización de las infraestructuras e impulsar la transición ecológica del sector del agua.

En lo que respecta a las redes de saneamiento existen numerosos problemas a resolver derivados de la antigüedad de las redes de saneamiento (mayor riesgo de averías) y de la falta de capacidad de estas ante episodios de lluvias intensas, teniendo en cuenta que la mayoría de las redes no son separativas, y existen arrastres contaminantes de las primeras aguas de lluvia (más contaminadas). Aunque en este aspecto existe una planificación para la renovación de redes, esta es lenta, no es una solución a corto plazo y asimismo se requeriría de mayor dotación en infraestructuras de retención de primeras aguas pluviales para evitar los vertidos directos al medio.

En relación con la incorporación del agua regenerada al ciclo integral, la Comunidad Valenciana está en el ranking de autonomías con mayor índice de reutilización de agua. Sin embargo, es necesario una mayor inversión pública para poder aumentar el caudal de agua regenerada que se reutilizan para uso urbano, ambiental, industrial o agrícola. Esto es clave para el desarrollo económico y social de la Comunidad Valenciana, una zona dependiente de trasvase hídrico de otras cuencas y que ha demostrado su capacidad para que esos recursos hídricos se traduzcan en empleo y crecimiento económico para el territorio. Hidraqua ha colaborado con las administración local y autonómica en proyectos de reutilización de aguas regenerados, proyectos que han repercutido en la creación de empleo, calidad de vida y mayor disponibilidad de recursos hídricos.

En lo que respecta a las normativas en materia de consumidores, no existe una legislación clara y acorde con la realidad social que defina y determine con la suficiente claridad los requisitos para la declaración de la situación de vulnerabilidad de un consumidor vulnerable o en riesgo de pobreza energética fuera del ámbito del sector energético, que como hemos visto tiene en España unas características y singularidades muy distintas a las del sector del agua. Esta falta de determinación jurídica ralentiza la concesión de ayudas a la población en situación de vulnerabilidad, ya que para catalogar a un usuario en esa situación se requiere de un informe, generalmente de los Servicios Sociales municipales, que retrasa la concesión de las ayudas. Por tanto, se debería abordar la definición clara de los colectivos vulnerables y qué requisitos o circunstancias sociales o económicas han de darse para considerarse como tal, y eliminar de esta forma cualquier ambigüedad existente al respecto.

**4.4. En su opinión, ¿los gobiernos nacionales/regionales/locales han respondido de forma adecuada a la crisis desencadenada por pandemia a través de las políticas de protección?**

En términos generales las administraciones han respondido satisfactoriamente, con los correspondiente errores y aciertos derivados de la gestión en un situación de extrema incertidumbre. Ahora bien, como siempre, nuevamente la administración ha demostrado su falta de agilidad y eficiencia, características de la que sí se encuentran dotados los operadores privados, los cuales una vez más han otorgado soporte y apoyo a las administraciones para garantizar el derecho humano al agua.

## II. Cuestionario Cambio Climático y Derecho Humano al Agua y Saneamiento

### Impactos en grupos específicos

**1. En su experiencia, ¿Cómo los impactos del cambio climático dificultan el cumplimiento de los Derechos Humanos al Agua y Saneamiento, especialmente en los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede identificar grupos específicos que hayan aumentado su vulnerabilidad en materia de abastecimiento y saneamiento debido al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación)? (por ejemplo, mujeres, personas en asentamientos, refugiados, indígenas, etc) ¿puede proporcionar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?**

El cambio climático en España afecta por igual a todo tipo de personas. Sin embargo, si nos centramos en qué grupos son más sensibles o vulnerables a las consecuencias del cambio climático en nuestra comunidad autónoma, se podría focalizar en aquellos afectados principalmente por las inundaciones (Ej. DANA Vega Baja en 2019).

A causa de las lluvias torrenciales acaecidas durante el mes de septiembre de 2019 en la comarca alicantina de Vega Baja, se produjeron múltiples inundaciones y daños sobre las infraestructuras de agua y saneamiento. Hidraqua, como gestora de estos servicios en muchos municipios de la zona tuvo que poner un marcha un plan de contingencia específico para la recuperación de los servicios y de limpieza de nuestras instalaciones, en especial las redes de alcantarillado. Debido a la magnitud de los daños, la empresa envió efectivos de ayuda, tanto humanos como materiales, desde todas las zonas de la empresa y de sus empresas participadas. Utilizamos todos los medios a disposición de la empresa, tanto propios como los de nuestras subcontratas habituales para poder recuperar la normalidad en los servicios de la manera más rápida posible. Se puede acceder a noticias relacionadas [aquí](#)

Y a su vez colaboramos con las diferentes administraciones locales poniendo a su disposición nuestros equipos de limpieza de alcantarillado para proceder a achicar las zonas inundadas y su posterior limpieza ya que no disponían de recursos propios para realizar estas labores.

**2. ¿Qué pasos y medidas están considerando para incluir en sus proyectos a los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?**

El Plan de Vega Baja Renhace, incluido como propuesta de proyecto para los fondos Next Generation, es un Plan para la comarca de la Vega Baja (Alicante) con el fin de convertir la catástrofe de la DANA 2019 en una ocasión para impulsar un entorno resiliente al cambio climático que favorezca la regeneración económica y social de la Vega Baja, al tiempo que promueva un desarrollo territorial, absolutamente respetuoso con el medio ambiente, que prepare para futuros episodios de temporales, y que posibilite una mayor vertebración del territorio de la Vega Baja con el resto de la Comunidad Valenciana. Su visión es facilitar el consenso entre los agentes implicados, coordinar las actuaciones de diferentes administraciones competentes en las áreas estratégicas y construir resiliencia para proteger a los habitantes de la comarca, sus bienes y el mantenimiento de la funcionalidad ante impactos relacionados con los extremos atmosféricos y basar las soluciones en la evidencia.

Se puede obtener más información del Plan Vega Baja Renhace en el siguiente enlace:

[Plan Vega Baja Renhace](#)

**3. ¿Qué iniciativas y proyectos a nivel regional/local se han puesto en marcha para tener en cuenta la voz y los conocimientos de los grupos en situación de vulnerabilidad a la hora de diseñar soluciones frente al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación) sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Qué mecanismos de participación se están activando? ¿Puede aportar estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?**

Se han desarrollado diferentes propuestas para hacer frente al cambio climático y mejorar la sostenibilidad y la resiliencia de las infraestructuras articuladas a través de propuestas para un Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que pueda optar a los Fondos Next Generation. Dicho plan incluye propuestas de actuación diversas:

- Sistemas Urbanos de Drenajes Sostenible, depósitos Anti-DSU, integración de infraestructuras en el diseño urbano y herramientas de modelización hidráulica.
- Incremento de reutilización con proyectos de uso de agua regenerada para usos municipales, urbano y medioambientales y también colaboración con la administración local en la tramitación de las concesiones de uso.
- Actuaciones de Economía Circular: Compostaje y cogeneración, eficiencia energética e instalaciones de energía solar fotovoltaica.
- Resiliencia hídrica por nuevas infraestructuras de agua potable, optimización captaciones, digitalización y sectorización.
- Actuaciones de protección de la biodiversidad y minimización de impactos.

#### **El impacto de las sequías en disponibilidad y calidad**

**4. Durante los ciclos de sequía, cuando los efectos del cambio climático tienden a intensificarse en frecuencia y duración, las reservas de agua deberían estar monitorizadas y previstas, y se debería priorizar el uso doméstico, para beber y uso personal, garantizando el derecho humano al agua, especialmente a los grupos que sufren situaciones de vulnerabilidad. Del mismo modo, se debería prever el impacto negativo sobre la calidad de aguas, por concentración de contaminantes a reducirse los caudales de dilución. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen el acceso de la población al suministro seguro de agua potable y saneamiento:**

**4.1. Según su experiencia, ¿considera que a nivel nacional/regional y local existe una estrategia de prevención de la sequía con una planificación hidrográfica que garantice el suministro de agua de calidad, especialmente a los colectivos en situación de vulnerabilidad? ¿qué debilidades considera que existen en las estrategias de prevención de la sequía? ¿puede aportar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?**

Dentro del marco de las competencias de las diferentes administraciones públicas competentes, se han desarrollado los preceptivos Planes de Cuenca que atendiendo a la información técnica de las masas de agua (niveles, calidad, volúmenes de recarga, etc.), y su evolución en el tiempo, realizan tanto la planificación de los recursos hidráulicos como las prioridades en las demandas. Igualmente mediante el seguimiento de la situación de dichas masas de agua en el tiempo se realizan a través de indicadores de control, escenarios para la activación de los Planes de sequía, activando en su caso las medidas necesarias para preservar y priorizar las demandas más sensibles. En mayor detalle y a nivel local, se disponen de los Planes de explotación de sequía, que definen las medidas concretas a adoptar en cada municipio para maximizar la garantía de suministro de agua de abastecimiento a la población.

Es importante destacar el papel que, desde las administraciones y los operadores, en áreas geográficas en las que el recurso hidráulico es especialmente limitado, se lleva a cabo para el fomento de los usos de regeneración en sustitución de las extracciones de acuíferos. Del mismo

modo se han realizado infraestructuras para aumentar la capacidad y resiliencia del sistema hidráulico, como puede ser el ejemplo de la desalinizadora de Mutxamel, entre otras.

Como punto a mejorar en los próximos años, destacaríamos las necesidades de una adecuación de los fondos de renovación de redes, en muchas de nuestras ciudades, que en general y según estudios específicos como el realizado por el Sindic de Greuges en 2019, “Auditoría operativa de la gestión del servicio de abastecimiento y saneamiento del agua en los municipios de la Comunitat Valenciana. Ejercicios 2015-2017”, se identifica un claro déficit de estos fondos de renovación frente a la necesidad por deterioro y envejecimiento progresivo de las mismas, lo que pone de manifiesto la necesidad de una mayor dotación de renovación o rehabilitación de las redes de abastecimiento y alcantarillado, que permitan mantener o mejorar los rendimientos y el envejecimiento progresivo de las mismas.

**4.2. Desde su experiencia, ¿considera que las medidas previstas en los planes de emergencia por sequía son suficientes y adecuadas para garantizar la prioridad del suministro de agua en los hogares y para usos personales y domésticos, especialmente para quienes están en situación de vulnerabilidad? Si no es así, ¿puede describir los retos actuales para que estas medidas sean efectivas?**

En general los Planes de sequía incorporan todas las herramientas y estrategias necesarias para la garantía de las fuentes de suministro a la población, lo que unido al seguimiento de indicadores de las masas de agua, a las infraestructuras realizadas a lo largo de los últimos años, de las medias de eficiencia en las redes (mantenimientos, sectorizaciones, renovaciones, telecontrol), campañas de concienciación, fomento del agua regenerada ahorrando consumo de agua potable, etc., permiten disponer de coeficientes de seguridad suficientemente amplios para poder garantizar el acceso al agua a la población. No obstante todavía quedan retos en los que avanzar, sobre todo en la mayor integración de los usos de agua regenerada para riego, en ámbitos como la agricultura, en la que necesariamente debe existir un equilibrio técnico – financiero para poder dar cobertura a las necesarias infraestructuras que permitan la adaptación de los recursos disponibles a la demanda, fundamentalmente a través de redes y almacenamientos.

Por otro lado, y según las diferentes evoluciones que se pudieran dar en el crecimiento de las ciudades del futuro o las posibles deslocalizaciones de actividades, harán necesaria la adaptación de dichos planes de sequía, para que en las necesidades crecientes o estacionales derivadas de por ejemplo concentraciones periurbanas, o crecimientos turísticos, formen parte de la planificación, previsiones y resiliencia de dichos planes.

**4.3. ¿Ha identificado zonas, barrios o poblaciones en situación de vulnerabilidad que estén expuestas a la escasez de agua en periodos de sequía? Si es así, según su experiencia, ¿considera que los gobiernos – central, regional y/o local - están aplicando políticas públicas que garanticen la disponibilidad de agua de calidad en estos casos? ¿Puede dar ejemplos concretos?**

En el pasado reciente se produjeron situaciones concretas de sequía 2015-2016, que pusieron de manifiesto la necesidad de mejorar las conexiones de los diferentes orígenes de aguas, aumentando con ello la resiliencia del sistema de abastecimiento urbano. Concretamente a raíz de la declaración de sequía en 2015 que propició la necesidad de enviar 5 Hm<sup>3</sup> a la zona de la Marina baja (Benidorm y La Vila, gestionadas por Hidraqua), el estado a través de la empresa Acuamed, reforzó la garantía de suministro para esta zona, mediante la construcción de una nueva conexión desde la desalinizadora de Mutxamel a la conducción de emergencia Fenollar-Amadorio, que es la que abastece en caso de sequía a la zona de La Marina Baja.

En general las garantías de los suministros prioritarios de abastecimiento son elevadas, dado que en nuestro entorno, en el cual el recurso agua ha sido muy apreciado históricamente por la escasez de precipitaciones de la zona, ha creado una cultura de valor por el agua, implicando a los ciudadanos y las diferentes administraciones competentes, lo que ha llevado a la construcción de múltiples infraestructuras de producción, traída y almacenamiento en nuestras ciudades. La



situación más preocupante es la de los abastecimientos cuyos recursos proceden de captaciones, en zonas donde los acuíferos están cada vez más sobre explotados y al encontrarse lejanos al mar no tienen la alternativa de la desalación de agua para el suministro. En estos casos, se requiere de proyectos o infraestructuras a nivel de confederación para poder asegurar la garantía de suministro.

Desde Hidraqua, como gestores de estas captaciones hemos hecho un importante proceso de digitalización de las mismas para poder tener un seguimiento en tiempo real y disponer de toda la información para poder asesorar a los ayuntamientos sobre la evolución de sus recursos y proponer proyectos que incrementen la disponibilidad del recurso y la garantía de suministro. Como por ejemplo en caso de Elda, donde Hidraqua ha presentado un Plan director de gestión de captaciones y red en alta, para la mejora de estas infraestructuras y también se instó en su momento tanto al ayuntamiento como a la Diputación de Alicante para la ejecución de un nuevo pozo la problemática de falta de agua que ya tenían los existentes.

## **El impacto de las inundaciones en la disponibilidad y calidad del agua**

**5. Las inundaciones causadas por lluvias torrenciales y crecidas de ríos, aparte de provocar riesgos para las vidas de las personas afectadas, inundaciones de viviendas, destrucción de cultivos y diversos daños económicos, tienen impactos significativos en los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. A menudo, el suministro de agua doméstica queda contaminado, o las instalaciones de suministro quedan afectadas, lo que conlleva cortes en el suministro de agua potable. Las estaciones de saneamiento tienden a bloquearse cuando reciben los drenajes de esas lluvias torrenciales junto con el agua de los retornos domésticos e industriales, lo que provoca vertidos directos sin depurar. Es especialmente preocupante el riesgo de que las estaciones de saneamiento, situadas cerca de los ríos, se inunden indefinidamente. En ocasiones, un aumento en el nivel de los ríos y el drenaje masivo de aguas pluviales generan inundaciones de aguas negras urbanas desde el alcantarillado, que incluso llegan al interior de las viviendas. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen que la población tiene acceso a agua potable y saneamiento seguros:**

**5.1. Según su experiencia, ¿cuáles son los puntos de mejora que es necesario incluir en los planes de ordenación territorial y urbana ante los riesgos de inundación para minimizar la vulnerabilidad de las poblaciones y garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento?**

Los principales puntos de mejora a aplicar en los Planes de Ordenación Territorial son las medidas recogidas en el artículo 259 Ter del Reglamento del Dominio Público Hidráulico, relativas al diseño de obras e instalaciones para la gestión de las aguas de escorrentía, las cuales es necesario tener en cuenta en los nuevos desarrollos urbanísticos:

*ª1. En las autorizaciones de vertido de sistemas de saneamiento de zonas urbanas, se tendrán en cuenta los siguientes criterios en relación a desbordamientos en episodios de lluvia:*

*a) Los proyectos de nuevos desarrollos urbanos deberán justificar la conveniencia de establecer redes de saneamiento separativas o unitarias para aguas residuales y de escorrentía, así como plantear medidas que limiten la aportación de aguas de lluvia a los colectores.*

*b) En las redes de colectores de aguas residuales urbanas no se admitirá la incorporación de aguas de escorrentía procedentes de zonas exteriores a la aglomeración urbana o de otro tipo de aguas que no sean las propias para las que fueron diseñados, salvo en casos debidamente justificados.*

*c) En tiempo seco no se admitirán vertidos por los aliviaderos.*

*d) Los aliviaderos del sistema colector de saneamiento y los de entrada a la depuradora deberán dotarse de los elementos pertinentes en función de su ubicación, antigüedad y el tamaño del área drenada para limitar la contaminación producida por sólidos gruesos y flotantes. Estos elementos*

*no deben producir una reducción significativa de la capacidad hidráulica de desagüe de los aliviaderos, tanto en su funcionamiento habitual como en caso de fallo.*

*e) Con el fin de reducir convenientemente la contaminación generada en episodios de lluvia, los titulares de vertidos de aguas residuales urbanas tendrán la obligación de poner en servicio las obras e instalaciones que permitan retener y evacuar adecuadamente hacia la estación depuradora de aguas residuales urbanas las primeras aguas de escorrentía de la red de saneamiento con elevadas concentraciones de contaminantes producidas en dichos episodios.*

*2. En las autorizaciones de vertido de sistemas de saneamiento de aguas residuales de zonas industriales, se tendrán en cuenta los siguientes criterios en relación a los desbordamientos en episodios de lluvia:*

*a) Los proyectos de nuevos desarrollos industriales deberán establecer, preferentemente, redes de saneamiento separativas, e incorporar un tratamiento de las aguas de escorrentía, independiente del tratamiento de aguas residuales.*

*b) En las redes de colectores de aguas residuales de zonas industriales no se admitirá la incorporación de aguas de escorrentía procedentes de zonas exteriores a la implantación de la actividad industrial o de otro tipo de aguas que no sean las propias para las que fueron diseñados, salvo en casos debidamente justificados.*

*c) No se permitirán aliviaderos en las líneas de recogida y depuración de:*

*1.º Aguas con sustancias peligrosas.*

*2.º Aguas de proceso industrial.*

*3. El Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, en aras del cumplimiento de los objetivos medioambientales del medio receptor, dictará las normas técnicas en las que se especifiquen y desarrollen los procedimientos de diseño de las obras e instalaciones para la gestión de las aguas de escorrentía sin perjuicio de que las comunidades autónomas con competencia sobre cuencas intracomunitarias puedan dictar normas adicionales que garanticen el cumplimiento de dichos objetivos, y teniendo en cuenta lo dispuesto en este artículo. Dichas normas se utilizarán en el establecimiento de las condiciones de las autorizaciones de vertido.*

*4. El deterioro temporal del estado de las masas de agua consecuencia de los desbordamientos de los sistemas de saneamiento en episodios de lluvia, no constituirá infracción de las disposiciones del presente real decreto si se debe a causas naturales o de fuerza mayor o al resultado de circunstancias derivadas de accidentes, que sean excepcionales o que no hayan podido preverse razonablemente, teniendo en cuenta los criterios establecidos en las normas técnicas a las que se hace referencia en el apartado 3. En tales casos el titular de la autorización informará inmediatamente al Organismo de cuenca, especificando las causas, potenciales daños y medidas adoptadas para minimizar los efectos.”*

Por otra parte, cabe señalar que por parte de la Administración General del Estado está pendiente de aprobarse las normas técnicas que deberían servir de base para este tipo de propuestas.

## **5.2. ¿Qué medidas deberían tomarse para evitar el bloqueo de las estaciones de saneamiento, las inundaciones por desbordamientos fluviales o las inundaciones negras desde la red de alcantarillado?**

Vide supra, sobre todo en lo relativo a las medidas recogidas en los puntos 1.d) y 1.e) relativas a la retención de sólidos y minimización de la contaminación de las primeras aguas de escorrentía;

Otra medida importante es la construcción de infraestructuras de retención de los volúmenes como son los depósitos AntiDSU, en tamaño adecuado a las necesidades de la cuenca donde se implanten.

Para inculcar conciencia de la sostenibilidad del ciclo hídrico en la sociedad, desde hace años Hidraqua colabora con entidades educativas y colectivos sociales para el fomento de hábitos sostenibles en el consumo de agua y la protección de los recursos naturales, incluyendo el programa de educación ambiental **Aqualogia** destinado a alumnado de educación primaria. También se fomenta el buen uso de la red de saneamiento, con campañas de sensibilización a la ciudadanía para evitar vertidos y usos indebidos del inodoro que pueda afectar al mantenimiento de la red de alcantarillado y al proceso de depuración, para el uso posterior de las aguas regeneradas.

Se puede encontrar más información sobre las acciones de sensibilización en los siguientes enlaces::

[Toallitas 1](#)

[Toallitas 2](#)

[Aqualogia](#)

Por otro lado, Hidraqua está trabajando en municipios de Alicante y Valencia en el seguimiento y control de vertidos en la red de saneamiento. Su objetivo es, principalmente, asegurar el correcto funcionamiento de las EDARs y poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo la reutilización del efluente, así como la disposición de lodos para uso agrícola.

Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.). Gracias a estos trabajos el Índice de Contaminación en los municipios donde el Plan de Control de Vertidos lleva años implantado ha descendido a valores alrededor de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales.

Se puede disponer de mayor información en el siguiente enlace:

[Control de vertidos Hidraqua](#)

**5.3 Según su experiencia, ¿considera que los planes de emergencia para los barrios y grupos en situación de mayor vulnerabilidad ante inundaciones son adecuados y eficaces para garantizar los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene a esas poblaciones, tanto en sus viviendas como en las posibles circunstancias de evacuación, si esta fuera precisa? Si no es así, ¿qué mejoras considera necesarias?**

La implantación de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS) mejoraría los actuales planes de emergencia para garantizar el acceso al agua y al saneamiento de las poblaciones ante eventos hídricos. Estos sistemas, que pretenden controlar las escorrentías en entornos urbanos mediante la gestión de las aguas pluviales y el adecuado planeamiento urbano teniendo en cuenta los procesos hidrológicos, tienen una función de prevención, de contención de los flujos o de su ralentización, para finalmente conseguir la reutilización del agua almacenada o que su destino final sea adecuado (infiltración, vertido controlado, etc.). De esta forma se consigue la reducción de la cantidad de agua en el vertido final, con una mejora de la calidad de este agua a su llegada al medio natural, esto es aplicar soluciones de gestión del agua ligadas a la protección del medio.

**El impacto de la desertificación en la disponibilidad y calidad del agua**

**6. El incremento de las temperaturas y de la variabilidad pluviométrica provocado por el cambio climático aceleran y agravan la desertificación en zonas áridas, semiáridas y subhúmedas secas. Dicha desertificación incrementa las escorrentías y por tanto el riesgo de inundaciones (con sus consecuencias en el suministro de agua y el saneamiento); al tiempo que acarrea una menor infiltración en los acuíferos, lo que afecta a la disponibilidad de agua. Por último, el riesgo de incendios es cada vez mayor, lo que aumenta el riesgo de erosión y desertificación de las zonas quemadas.**

**6.1 Según su conocimiento, ¿qué pasos y medidas se están dando para garantizar el suministro continuo de agua y saneamiento en caso de desertificación, especialmente para los grupos en situación de vulnerabilidad?**

Vide supra. II. 3 donde se detallan las actuaciones propuesta para el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

**6.2 ¿Hay políticas de información y de participación ciudadana que integren los derechos humanos en la lucha contra la desertización?**

Las administraciones como la Confederación Hidrográfica del Júcar realizan procesos de participación pública en los que Hidraqua ha participado activamente. Dichos procesos han facilitado una estrecha colaboración con el conjunto de actores sociales, económicos, técnicos e institucionales vinculados con la gestión del agua en la demarcación hidrográfica.

El proyecto de la CHJ articula el proceso participativo en tres niveles de acceso público: 1.- La información pública, proporciona a los ciudadanos la documentación necesaria para el ejercicio de su derecho de consulta y participación. 2.- La consulta pública, consiste en la publicación oficial de los documentos reglados del proceso planificador y en la apertura de plazo para la presentación de alegaciones o sugerencias. 3.- La participación activa, se desarrolla a través de reuniones de trabajo, jornadas y talleres monográficos, sectoriales y territoriales conforme a los mecanismos establecidos en el proyecto de participación pública.

Por otra parte, un buen ejemplo de aplicación economía circular en la Comunidad Valenciana es el proyecto GUARDIAN de Hidraqua el cual plantea mejorar la preparación y la resiliencia a los incendios en el Parque Natural del Turia a través del uso de agua regenerada. El proyecto GUARDIAN está financiado por la UE en la 3ª convocatoria UIA (Urban Innovative Actions). Es una gran alianza contra el fuego, desarrollada por Hidraqua, los Ayuntamientos de Riba-roja de Túria y Paterna, la consultora Medi XXI, el Grupo de Economía del Agua de la Universidad de Valencia, el Instituto de Ingeniería del Agua y el Medio Ambiente de la Universidad Politécnica de Valencia, Cetaqua Centro Tecnológico del Agua y la Generalitat Valenciana (Parc Natural del Túria).

Se puede obtener información adicional en el siguiente enlace:

[Proyecto Guardian](#)

### **III. Cuestionario acerca de la financiarización/mercantilización**

#### **Especificidades del sector WASH y de la financiarización:**

**1. Los servicios de agua y saneamiento son un monopolio natural y requieren grandes inversiones a largo plazo, lo que contrasta con las características clave de los mercados financieros: competencia y gestión a corto plazo. Esto, entre otras cosas, hace que el sector WASH, en principio, sea diferente a otros servicios básicos.**

**1.1. A partir de su experiencia, ¿cómo actúan los grandes operadores privados frente a las necesidades de inversión a largo plazo en el sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? ¿Conoce operaciones financieras significativas de corto plazo en el sector WASH hasta hoy? ¿Cree que pueden combinarse operaciones especulativas de corto plazo con estrategias de largo plazo en el sector WASH? Por favor, comparta posibles investigaciones, testimonios o experiencias.**

En España los servicios del agua son competencia municipal, por lo que son las entidades locales las que tienen la potestad de elegir el tipo de modelo de gestión de los servicios del agua que más convenga en a su municipio en función de los recursos y las necesidades del servicio. Concretamente, en virtud de lo previsto en la Ley 7/1985 Reguladora del Bases del Régimen Local, y, existiendo los siguientes modelos de gestión del servicio del ciclo integral del agua:

- a. Gestión directa por las entidades locales,
- b. Gestión directa cualificada, por medio de una empresa pública
- c. Gestión indirecta, por medio de una empresa mixta
- d. Gestión indirecta, por medio de una empresa privada

Por otra parte, la participación de empresas privadas en la prestación de los servicios del agua se lleva a cabo mediante contratos públicos, regulados por la Ley de contratos del sector público. La actual Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, lleva a cabo la transposición de las Directivas europeas, 2014/23/UE y 2014/24/UE. Dicha norma incluye la transferencia del riesgo operacional al concesionario, abarcando el riesgo de demanda, el de suministro o ambos, lo que implica que el contratista no recupere las inversiones iniciales ni los costes de explotación derivados de la prestación del servicio.

El principal régimen de HIDRAQUA con los diferentes entes locales es el de gestión indirecta en régimen de concesión, que es la forma de gestión indirecta más habitual por lo que se refiere al servicio municipal de agua potable. En la actualidad, el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público que traspone las Directivas 23 y 24/2014/UE, recoge el nuevo contrato de concesión de servicios, con la singular exigencia de riesgo operacional, que es perfectamente compatible con la concesión de servicios de abastecimiento de agua, en particular, en los supuestos en que el régimen de contraprestación es la tarifa que el usuario satisface al concesionario, que requiere también la aprobación de la administración local titular del servicio. Por tanto, la tarifa que definitivamente asuma el usuario del servicio requiere la aprobación de la Administración.

Los nuevos contratos de concesión que se adjudiquen con arreglo a la nueva Ley de Contratos del Sector Público deben someterse necesariamente al régimen de tarifa. Según la normativa vigente en España las tarifas son aprobadas en todo caso por las administraciones públicas y nunca por el operador privado. En concreto las tarifas en España pueden ser aprobadas, por las Entidades locales; las Comisiones de Precios dependientes de las Comunidades autónomas o por ambas conjuntamente, o incluso por gobiernos o agencias de las Comunidades autónomas.

La evolución de la legislación ha determinado que las Entidades locales, cada vez regulen de una manera más amplia y compleja sus contratos. De este modo, los contratos de la actualidad regulan y limitan los servicios que prestan las entidades locales de una manera muy completa, dejando muy poco espacio para la indeterminación.

La actividad privada, por tanto, está muy controlada por las Entidades Locales, tanto en cumplimiento de los contratos administrativos en los que se enmarca la actividad privada, como en cumplimiento la legislación. La evolución legislativa en los últimos años ha determinado también que la actividad privada se vea cada más supervisada. En los últimos años también se ha hecho mucho hincapié en el cumplimiento de las exigencias de transparencia y publicidad.

Además de esto, en los contratos de concesión, los técnicos y responsables municipales en este ámbito, supervisan de una manera casi constante la gestión de los servicios. Dentro de esta actividad de supervisión, es frecuente encontrar la existencia de comisiones mixtas y comisiones de seguimiento. Esto posibilita que la comunicación y la supervisión sea continua y completa.

Por su parte, las necesidades de del sector público de recibir apoyo por parte del sector privado para llevar a cabo las inversiones necesarias en el sector del agua en España son evidentes, dada la merma de posibilidades de financiación de las infraestructuras necesarias por parte del sector público. Son necesarias mayores inversiones no sólo en renovación técnica y tecnológica de las infraestructuras ya existentes del ciclo hídrico, sino que además en España es acuciante la necesidad de dotar de mayor cantidad de Estaciones depuradoras de aguas residuales a fin de dar cumplimiento a la Directiva europea de tratamiento de aguas residuales urbanas, así como de la Directiva Marco del Agua.

La colaboración público-privada resulta absolutamente crucial y determinante para poder llevar a cabo las inversiones necesarias, siendo el apoyo del sector privado imprescindible, a la vista de las evidentes limitaciones del sector público para la financiación, de forma autónoma e independiente, de estas inversiones.

**1.2. En la medida que se trata de un monopolio natural y que no puede haber propiamente competencia en el mercado, ¿qué papel debería tener la participación y el control ciudadano en la gestión de estos servicios? ¿Puede compartir algún ejemplo relacionado con buenas prácticas de control y participación ciudadana, en coherencia con lo que exige en este sentido la gestión de derechos humanos?**

Hemos de tener presente en todo momento que en España el suministro de agua potable y alcantarillado es competencia municipal, por lo que son los entes locales los que tienen la autoridad para regular el modo de interacción con los usuarios o abonados, en definitiva, con los ciudadanos. Las Entidades suministradoras, pertenecientes al sector privado, cuando se presta el servicio mediante un sistema de gestión indirecta actúan en todo momento bajo las directrices de la Administración local, sometidas a la normativa municipal aprobada por el ente local correspondiente, y en todo caso, sometidas a la potestad fiscalizadora del ente local.

España se caracteriza precisamente por ser un país que ofrece a sus ciudadanos diversos mecanismos para colaborar en la creación del cuerpo normativo del país en general y de la gestión de determinados servicios públicos, en particular. En concreto, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas prevé la posibilidad de participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, mediante una consulta pública, para recabar la opinión de los ciudadanos, los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

En España, para la protección de los derechos de los usuarios, en todo el territorio nacional rige la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, que supone una trasposición de las directivas comunitarias en este ámbito. Asimismo en la Comunidad Valenciana, en la que opera HIDRAQUA, se encuentra además vigente desde 2019 la Ley del Estatuto de las personas

consumidoras y usuarias de la Comunidad Valenciana que regula la creación del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunidad Valenciana, así como la tarea fundamental que ejercen, en cuanto a vertebración territorial y social y de proximidad a la ciudadanía las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Por su parte, Hidraqua, va un paso más allá en el amparo de los ciudadanos de lo exigido por la normativa vigente y ofrece diferentes vías para que los ciudadanos puedan trasladar o hacer llegar sus quejas o sus necesidades al servicio. A fin de poder atender los requerimientos de la ciudadanía mediante la atención directa de sus necesidades suele ser habitual que HIDRAQUA, en las plicas de los procesos de licitación a los que se presenta para la gestión del servicio del ciclo integral de agua proponga determinadas mejoras en el ámbito de atención al ciudadano. En nuestra compañía, los usuarios pueden presentar cualquier queja por nuestros canales: presencial (en oficina de atención al cliente), telefónico (disponemos de un número gratuito de atención) o digital (a través de nuestra página Web o correo electrónico). Cualquier queja o reclamación presentada por un usuario queda registrada en nuestro sistema con un código único que permitirá al usuario realizar un seguimiento hasta su resolución.

Asimismo, Hidraqua tiene publicada una Carta de Compromisos que establece que cualquier queja o reclamación presentada por un usuario será contestada en un plazo máximo de 10 días laborables, muy por debajo de los 30 días exigidos por la ley anteriormente citada

## **Sobre la privatización de los servicios de agua y saneamiento**

2. El anterior Relator Especial, Leo Heller, dedicó un informe temático al impacto de la privatización sobre los derechos humanos al agua y el saneamiento (A/75/208) en 2020. Basándose en las recomendaciones realizadas en este informe, el actual Relator Especial se propone examinar el papel de los actores privados que participan en el abastecimiento de los servicios de agua, saneamiento e higiene, así como clarificar los riesgos que puedan emerger para el cumplimiento de los derechos humanos al agua y el saneamiento. En este contexto:

Ciertamente el informe del Relator Especial, Leo Heller, parte de un enfoque que tiene difícil encaje en el marco normativo vigente en España, pues parece estar más enfocado a países con una carencia de gobernanza o de marco regulatorio del sector hídrico que a un país como España en el que el marco normativo y la seguridad jurídica y regulatoria del sector es más que solvente y en el que se encuentran garantizados los Derechos Humanos al agua y saneamiento.

En contra del enfoque que otorga al informe del anterior Relator Especial, Leo Heller, en España no se puede hablar de privatización del sector del agua – a diferencia de lo que sucede en los sectores españoles de electricidad o gas- pues no podemos olvidar que en España la titularidad y control del servicio de suministro y ciclo hídrico es competencia municipal, y por lo tanto recae en todo momento sobre la Administración pública la regularización y control del servicio en todas sus vertientes, desde la fijación de las tarifas hasta la determinación de las inversiones necesarias para el servicio o la aprobación del marco normativo que regula la relación entre entidad suministradora y los abonados o usuarios del servicio.

Hemos de recalcar que en España la colaboración público-privada se presenta como un elemento crucial y fundamental para poder lograr la consecución efectiva de intereses públicos a los que en ningún caso se les podría haber dado cobertura individualmente por la Administración. Dicha colaboración y apoyo del sector privado sin duda en España ha sido crucial para garantizar y materializar el efectivo Derecho Humano al agua y saneamiento.

**2.1. ¿Se ha encontrado con políticas y alianzas basadas en Asociaciones Público-Público (PUPs), entre instituciones públicas, que hayan tratado de reforzar estos servicios? Si así es, por favor, dé ejemplos concretos de PUPs u otras formas de gestión y financiación públicas exitosas y explique lo que funcionó y lo que no.**

Como hemos comentado en apartados anteriores, las dificultades de las Administraciones públicas no solo de disposición de fondos sino de aplicarlos de forma efectiva, generando sinergias y aprovechando economías de escala, las dificultades de adaptabilidad y flexibilización de recursos así como la falta de especialización, evidencian la necesidad de apoyo del sector privado para alcanzar objetivos ambiciosos en el marco de la mejora del ciclo integral del agua.

En 2019 Hidraqua firmó un convenio de colaboración entre socios del sector público y socios del sector privado para la ejecución del proyecto GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient Fire Defence of the Interface Area), financiado con fondos Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). Este convenio cuenta con la participación de ocho socios que pertenecen tanto al sector público como al sector privado y tiene por objeto proteger de los incendios un paraje natural del municipio de Ribarroja.

Este proyecto está liderado por el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, el Ayuntamiento de Paterna, Hidraqua, Medi XXI, la Universidad de Valencia, la Universidad Politécnica de Valencia y Cetaqua. Así mismo, colabora en este proyecto el Parc Natural del Túria de la Generalitat Valenciana.

Entre las acciones que plantea se encuentra el diseño y construcción de una ERA (estación Regeneradora de Agua), que tratará una parte del efluente de la EDAR Camp de Túria II. El agua regenerada se empleará, a través de la instalación de cañones, para el riego preventivo y de mantenimiento de las zonas que forman las barreras verdes de protección contra incendios de la interfaz urbano-forestal, evitando el uso de agua potable. Además, se llevará a cabo el diseño y la construcción de la red de transporte y distribución del agua regenerada (depósitos, conducciones, estaciones de bombeo), la monitorización de condiciones climáticas y agronómicas, la construcción de barreras verdes y la restauración zona húmeda protegida (Embalse de La Vallesa). Por último, se ejecutarán trabajos forestales y de gestión de la vegetación, la introducción de especies resilientes al fuego y la formación a la población en prevención de incendios y autodefensa.

El proyecto Guardian también contempla las acciones de comunicación y formación en prevención de incendios de la población residente en la interfaz urbano-forestal y un análisis socio-económico del impacto global del proyecto.

**2.2. Las crisis pueden favorecer inversiones privadas para llenar los vacíos de financiación en infraestructuras y servicios públicos, si se aplican estrategias de “austeridad”, como ocurrió en la anterior crisis (2007 – 2008). Teniendo en cuenta la crisis económica desencadenada por la pandemia de la COVID-19, así como la necesidad de inversión en infraestructuras para prevenir los efectos del cambio climático:**

**2.2.1. ¿Se han aplicado, o se prevén, fondos verdes o subvenciones para el cambio climático y para la adaptación al medio ambiente al sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? De ser así ¿Ha animado esto a los actores privados a entrar en el sector WASH? Si es así, ¿de qué manera?**

La Comisión Europea, el Parlamento Europeo y los líderes de la UE presentaron en el mes de diciembre de 2020 la partida de inversión temporal de 750.000 millones de euros denominada Next Generation EU como parte del Plan de Recuperación de la Unión Europea. Este instrumento ha sido creado en el marco de la UE como plan de recuperación frente al coronavirus



a través del fortalecimiento e impulso de la doble transición ecológica y digital, donde la economía circular tiene un papel fundamental para poder alcanzar estos objetivos.

Por su parte, precisamente, la gestión en España de los “fondos europeos Next Generation“, insiste en la importancia y necesidad de la colaboración público-privada, como mejor estrategia para la maximizar eficacia y eficiencia de dichos fondos, fomentando entre otras instrumentos de colaboración público-privada como los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) o las «agrupaciones para la presentación de solicitudes a convocatorias de ayudas» para actividades vinculadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Por su parte, en España el mes de marzo de 2021, el Consejo de Ministros acordó autorizar la distribución territorial del primer paquete de fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia dotado de 581 millones de euros destinados a financiar proyectos en materia de saneamiento y depuración en aglomeraciones de menos de 5.000 habitantes, apoyo a la implementación de la normativa de residuos y corrección de tendidos eléctricos para evitar daños a la avifauna.

Entre otras actuaciones previstas dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de saneamiento y depuración, la primera línea cuyos fondos está previsto sean distribuidos entre los territorios de hasta 5.000 habitantes. La dotación de este plan es de 100 millones de euros y el objetivo es impulsar las inversiones para que puedan cumplir con las obligaciones establecidas en la Directiva Europea sobre tratamiento el tratamiento de aguas residuales.

### **2.2.2. ¿Ha habido una reacción en la financiación pública de estos servicios (WASH) ante el reto que supone la pandemia de la COVID-19? ¿Ha habido incremento de la financiación privada ante la COVID19? ¿Cuál ha sido el impacto en las comunidades en situación de vulnerabilidad de esos aportes de financiación pública o privada?**

Tal y como se acaba de adelantar, los principales flujos de financiación en España son los que se esperan recibir vía Unión Europea a través de los Fondos Next Generation, por lo que la evaluación del impacto y eficacia de los mismos no puede llevarse a cabo todavía.

Respecto a la reacción de los operadores privados en la búsqueda de alternativas y soluciones frente al COVID 19 se puede decir que se ha demostrado una vez más la implicación del sector privado con la sociedad en la que opera, movilizándolo recursos privados para la búsqueda de soluciones eficaces frente a la pandemia en beneficio de toda la sociedad.

En el ámbito del sector del agua, destaca sin duda por su carácter innovador y por su gran utilidad la solución COVID-19 City Sentinel, desarrollada por SUEZ en España, grupo empresarial al que pertenece Hidraqua, para la monitorización del virus SARS-CoV-2 en las aguas residuales, la cual ha sido elegida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, gestor del proyecto estatal VATar COVID-19, junto con el Ministerio de Sanidad, como plataforma digital para la entrega de resultados y el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales.

El objetivo de este proyecto es la vigilancia microbiológica en aguas residuales y aguas de baño como indicador epidemiológico de alerta temprana ante la propagación de la COVID-19. Más de 30 depuradoras de aguas residuales urbanas repartidas por toda España están actualmente monitorizadas, con la finalidad de hacer seguimiento de la prevalencia del virus en un territorio asociado a un punto de control en la red de alcantarillado. En ellas se realizan análisis periódicos en laboratorios especializados a partir de las muestras proporcionadas por los gestores de las depuradoras. Se calcula el nivel de riesgo en función de los valores de concentración del virus en las muestras, combinado con datos epidemiológicos públicos, entre otros.

Con el objetivo de proporcionar una herramienta digital de intercambio de datos que integre los resultados obtenidos en cada zona, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto

Demográfico presentó la plataforma COVID-19 City Sentinel de SUEZ España a los representantes de las Consejerías de Sanidad y/o de Agua y Medio Ambiente de las Comunidades Autónomas, en la reunión del Grupo de Trabajo de la Red de Alerta Temprana el pasado 28 de octubre de 2020.

En el caso de HIDRAQUA hemos participado de una manera proactiva y ágil en el desarrollo de propuestas de innovación como de digitalización con el apoyo de tanto la administración local como de la Generalitat Valenciana. Cabe destacar la participación del Proyecto Consumía (análisis de consumos de agua en la aportación de información en el contexto del COVID-19, apoyado por la Generalitat Valenciana), Visión artificial para playas seguras (sistemas de información sobre aforo de las playas de Orihuela y Benidorm, mediante sistemas de cámaras y algoritmos de inteligencia artificial, ofreciendo información en tiempo real), redacción de planes de emergencia de playas frente al COVID para Administraciones locales como la de Benidorm y el proyecto City Sentinel citado.

### **Sobre los mecanismos basados en el mercado como respuesta a la escasez de agua**

**3. Existen varias opciones basadas en el mercado para gestionar la escasez de agua y su distribución entre los usuarios involucrados. Aunque hay diferentes modelos, lo que es común a todos es la necesidad de separar los derechos al agua de los derechos a la tierra, de forma que el agua como tal, o los derechos al agua, se pasan a administrar como un bien de consumo. Existen modelos, como el de los Bancos de Agua (Water Banks), que organizan transacciones bajo el control público y con fuertes regulaciones. También existen opciones de mercado de derechos entre los beneficiarios directos de los derechos al agua y los usuarios del agua. Pero estos mercados de agua también pueden estar abiertos a los especuladores, es decir, aquellos actores que no van a hacer uso de los derechos de agua en cuestión, sino que simplemente promueven juegos especulativos (con altas expectativas de beneficios a corto plazo), actuando como intermediarios entre quienes tienen derecho de agua y aquellos que finalmente pueden comprar esos derechos. Aunque los mercados de agua están localizados en el marco de una cuenca hidrográfica o en cuencas interconectadas por trasvases, con la entrada de nuevos actores financieros, los derechos del agua pueden integrarse dentro de los mercados financieros globales, a través de los derivados financieros, donde el agua recibirá el tratamiento de una mercancía más.**

### **De acuerdo a sus observaciones:**

**3.1. ¿Cómo están diseñados los mercados de agua que conoce y cuál es su propósito? Por ejemplo, ¿gestionar la escasez de agua, la sobreexplotación o los impactos del cambio climático, facilitando transacciones entre quienes tienen derechos al agua y quienes aspiran a tenerlos? ¿El agua que se almacena o se transfiere es propiedad pública o privada? Y en caso de que sea privada, ¿qué se privatiza en realidad? Por ejemplo, ¿una cantidad determinada de agua, la licencia para extraer cierta cantidad de agua o la concesión?**

No debemos olvidar que en España el agua es considerada un bien de dominio público cuya gestión se rige por los siguientes principios rectores:

- 1.º Unidad de gestión, tratamiento integral, economía del agua, desconcentración, descentralización, coordinación, eficacia y participación de los usuarios.
- 2.º Respeto a la unidad de la cuenca hidrográfica, de los sistemas hidráulicos y del ciclo hidrológico.
- 3.º Compatibilidad de la gestión pública del agua con la ordenación del territorio, la conservación y protección del medio ambiente y la restauración de la naturaleza.

Por lo tanto, tratándose de un bien de dominio público el mismo no se encuentra expuesto a la fuerza de los mercados, sino que, en todo caso, el control y gestión del agua recae sobre las administraciones de modo que son las mismas las únicas que tienen potestad para determinar los usos y aprovechamientos del agua, como bien de dominio público, establecer la planificación hidrológica y de la protección de las aguas. De este modo, en España el derecho al uso privativo del dominio público hidráulico se adquiere exclusivamente por disposición legal o por concesión administrativa, según lo previsto en el artículo 52 de la Ley de Aguas vigente en España.

**3.2. Los mercados de agua afectan a las comunidades en situación de vulnerabilidad de diferentes maneras, por ejemplo, en el caso de los pueblos indígenas puede que sus derechos no se tengan en cuenta. Los pequeños agricultores por otro lado, pueden quedar fuera del mercado debido al aumento de los precios. ¿Cuál ha sido el impacto de los mecanismos basados en el mercado sobre las comunidades en situación de vulnerabilidad para acceder y costear los servicios de agua y saneamiento?**

Tal y como se ha comentado previamente en España el agua es considerada un bien de dominio público, por lo tanto, especialmente protegido, cuya comercialización no se encuentra expuesta a los vaivenes de los mercados.

En cuanto a la determinación de las tarifas en el ámbito concesional en la Comunidad Valenciana (España), ámbito territorial donde opera Hidraqua, existe una Comisión de Precios de ámbito autonómico (supralocal) competente en materia de autorización de precios, que incluso tiene capacidad de modular los precios que el Ayuntamiento competente aprobara como contraprestación del gestor privado (las tarifas del agua). Por lo tanto, en este sentido podemos apreciar el doble filtro de seguridad establecido para la determinación de las tarifas de agua, lo que demuestra la especial protección que se le otorga en España a este bien de dominio público.

**3.3. En algunos mercados de agua, sólo participan actores que compran el agua para su propio uso (por ejemplo, agricultura, minería, servicios urbanos del agua), pero hay mercados abiertos a especuladores. ¿Cuáles son los mayores actores en los mercados de agua que conocen? Y, si los mercados están abiertos a los inversores financieros, ¿qué tipo de empresas son? Por ejemplo, fondos de cobertura, inversores individuales, bancos nacionales o internacionales ... ¿Influye el tipo de actores sobre el diseño y comportamiento del mercado del agua, así como sobre el precio y accesibilidad del agua?**

**3.4. El índice Nasdaq Veles California Water es el primer ejemplo de mercado de futuros del agua, ¿cuál cree que será su impacto en la asequibilidad y disponibilidad del agua? ¿Cree que este modelo se extenderá más allá de California? Si es así, ¿de qué manera?**

Si bien no puedo ahondar en los detalles sobre la regulación del Nasdaq les California Water, resulta evidente que dicho modelo difícilmente sería exportable o extrapolable a otros países fuera de Estados Unidos.

En cualquier caso, redundando en nuestras respuestas anteriores, resulta obvio que un mercado de tales características no tendría en modo alguno encaje en el ordenamiento jurídico español ni con los principios rectores instaurados en la sociedad española en relación con el Derecho Humano al agua.

**3.5. ¿Dispone de investigaciones, pruebas o experiencias prácticas sobre el impacto de los mecanismos de mercado en las comunidades en situación de vulnerabilidad?**

Como hemos dicho ya previamente en España no existen mecanismos de mercado de agua. Ahora bien, la participación de los operadores privados en la gestión del ciclo integral del agua sin duda resulta beneficiosa para los colectivos en situación de vulnerabilidad.

En ese aspecto, para HIDRAQUA también cobra especial interés el establecimiento de mínimos vitales para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial.

En Hidraqua disponemos de los siguientes mecanismos de Acción Social:

- No cortamos el suministro a ningún cliente que no pueda pagar las facturas por falta de recurso económicos o situación de vulnerabilidad, de esta forma desde Hidraqua velamos por garantizar el acceso al agua.

- Disponemos de tarifas sociales con precios reducidos para ciertos colectivos como los pensionistas o los parados de larga duración.

- En algunos municipios dotamos de un fondo social que cubre el total de la deuda de los clientes en riesgo de exclusión social, garantizando con ello un sistema de suministro de agua potable solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente

- Tenemos medidas de flexibilización del pago de las facturas, en cuotas mensuales adaptadas al poder adquisitivo de cada cliente, sin ningún coste adicional de gastos o intereses.

Este tipo de mecanismos de Acción Social implementados por los operadores privados, como Hidraqua, demuestran la gran implicación de los mismos con la sociedad en la que operan, yendo mucho más allá de las exigencias legales, para asegurar el Derecho Humano al agua y al saneamiento.

### **Sobre la mercantilización del agua por medio del agua embotellada.**

**4. La extracción del agua para bebidas es una industria creciente y altamente rentable. Las empresas de extracción de agua pueden disfrutar de licencias para obtener agua de acuíferos o de aguas superficiales, o bien pueden acceder a aguas municipales a costes bajos o marginales. Las bebidas comercializadas, incluyendo el agua embotellada, pueden dirigirse a familias con acceso limitado o de baja calidad a servicios públicos del agua, así como a quienes recelan sobre la calidad de los servicios públicos de agua. Cuando se trata de familias en situación de vulnerabilidad, los altos precios pueden ser difíciles de cubrir. Cuando las aguas subterráneas o superficiales escasean estos negocios pueden aumentar la vulnerabilidad de comunidades enfrentadas a problemas de escasez.**

**A partir de sus experiencias:**

**4.1. ¿Cuál ha sido el impacto de extracciones de agua embotellada sobre el acceso de las comunidades en situación de vulnerabilidad a los servicios de agua y saneamiento? Por favor, comparta cualquier evidencia que tenga al respecto, incluyendo informes de investigación, experiencias prácticas o testimonios.**

Tal y como ya hemos adelantado en España el abastecimiento de agua potable de la ciudadanía se encuentra garantizado por las Administraciones públicas al tratarse de un servicio de titularidad pública, con independencia de que la gestión del mismo la administración decida llevarla mediante gestión directa o la gestión indirecta del servicio.

Por ello, en ningún caso el sector de agua embotellada resulta frontal al de abastecimiento de agua potable en grifo, de hecho, en España el consumo de agua embotellada en relación con el consumo de agua de la red de abastecimiento resulta absolutamente insignificante comparativamente en términos porcentuales.

**4.2. ¿Existen mecanismos para que las comunidades afectadas pidan cuentas a las empresas o al Estado por su impacto en el acceso, asequibilidad y disponibilidad del agua?**

## Sobre la financiarización

**5. Los servicios e infraestructuras de agua y saneamiento se pueden “financiarizar” de distintas formas, dando más espacio a los actores con ánimo de lucro. Así, inversores, empresas privadas, bancos, entidades financieras (nacionales o internacionales), fondos de cobertura, fondos de pensiones y, cada vez más, aseguradoras, pasan a ganar espacios de negocio en la gestión de servicios e infraestructuras de agua, saneamiento e higiene (WASH por sus siglas en inglés) mediante la mercantilización del agua, la privatización de los servicios de agua y saneamiento o el desarrollo y apropiación de infraestructuras en el sector.**

**5.1. La financiarización de WASH ha sido justificada con diferentes motivaciones, por ejemplo, para promover inversiones y ampliar los servicios o para hacer frente a la escasez de agua. Desde las experiencias que conozca, ¿qué actores privados están implicados y qué motivaciones existen?**

**5.1.1. ¿Mercados de derechos de agua, o incluso mercados de futuros?**

**5.1.2. ¿Privatización de servicios o infraestructuras?**

**5.1.3. Transacciones relativas a la contaminación del agua? Por ejemplo, el comercio de créditos de contaminación en cuerpos de agua compartidos.**

**5.1.4. La mercantilización del agua a través, por ejemplo, del agua embotellada.**

**5.1.7. ¿Cómo ha cambiado esto con el tiempo? ¿hay nuevas tendencias y desarrollos?**

Se ha dado respuesta a todas las cuestiones planteadas en este apartado a lo largo de las respuestas a las preguntas previas. En términos generales se ha de reiterar el carácter público del sector del agua en España, siendo el agua un bien de dominio público y el servicio de abastecimiento, alcantarillado y depuración de titularidad pública, por lo que la intervención de los operadores privados en el sector únicamente tiene cabida cuando la requieren las propias administraciones públicas, al considerar éstas el sistema de gestión indirecta del servicio más apropiado o más beneficioso para los intereses de los ciudadanos.

**5.2. Hay un debate en curso sobre el papel y el impacto de la financiarización y la especulación en el agua como recurso, los servicios y las infraestructuras de agua y saneamiento. En su opinión, ¿qué impactos puede tener la participación de los actores financieros promoviendo estrategias especulativas, en los mercados de agua?**

Tal y como ya hemos expuesto anteriormente en España no existe un mercado del agua, dado que el agua es un bien de dominio público, cuya gestión depende de las administraciones locales, quienes ostentan la titularidad del servicio y de las infraestructuras del mismo. El ordenamiento jurídico español imposibilita el sometimiento de un bien de dominio público y de unos servicios de titularidad pública, como son los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración del agua se sometan a la mercantilización o a la especulación de los mercados. Cuestión bien distinta es, por supuesto, la participación de los operadores privados, como HIDRAQUA, siempre al amparo de la contratación pública en su condición de concesionarios del servicio municipal, que prestan el servicio a los ciudadanos mediante la gestión indirecta del mismo por parte de la administración local, en la búsqueda de ésta de una mejor gestión mediante la mayor especialización, eficacia eficiencia y capacidad de sinergias del operador privado.

**5.3. Los actores privados han participado en el sector del agua, el saneamiento y la higiene desde hace tiempo, a través de procesos de privatización y mediante estrategias**

**de partenariado público-privado. ¿Qué cambiará a su entender con el avance de la financiarización que supone la entrada de poderosos actores financieros y de las estrategias especulativas en los mercados de futuros?**

No reiteramos en el contenido de las respuestas anteriores.

---